

ABSTRAKSI

Johan Prasetyo, 152090047,
AnalisisKepuasanKonsumenTerhadapKualitasPelayananJasa
(Studi pada Percetakan Chandra Offset di Yogyakarta, Humam Santosa Utomo
M.AB selaku pembimbing I dan Ida Susi Dewanti M.SI selaku pembimbing II.

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa cetak pada Percetakan Chandra *Offset* Yogyakarta.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan lokasi penelitian Percetakan Chandra Offset terletak di Jl. Selokan Mataram 398, Cepit Baru, Soropadan, Condong Catur, Depok, Sleman Yogyakarta. Sumber data berasal dari konsumen yang diminta tanggapan melalui kuesioner. Sampel yang diambil sebanyak 30 responden dengan metode aksidental sampling. Alat analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Untuk mengetahui kepuasan/ketidakpuasan konsumen, maka digunakan *importance-performance analysis* dan diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis rata-rata kinerja terhadap kualitas pelayanan di Chandra Offset Yogyakarta secara keseluruhan adalah **baik** dengan rata-rata skor sebesar 4,07 yang berada pada interval 3,41 – 4,20. Hasil analisis rata-rata tingkat kepentingan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Chandra Offset Yogyakarta adalah sangat tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata kepentingan sebesar 4,39 berada pada interval 4,21 – 5,00 atau pada kategori sangat tinggi. Berdasarkan analisis kepuasan konsumen menunjukkan bahwa secara umum konsumen tidak puas dengan pelayanan Chandra Offset. Ini dibuktikan dengan nilai rata-rata kinerja (4,07) lebih kecil daripada nilai rata-rata kepentingan (4,36). Berdasarkan analisis koordinat kartesius menunjukkan bahwa atribut yang perlu diprioritaskan adalah item Keamanan tempat parkir, Kecanggihan teknologi peralatan cetak, Kenyamanan ruang tunggu, Penampilan karyawan, Kecepatan dalam pelayanan, Ketepatan dalam pelayanan, Kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas, Pemberian ganti rugi atau perbaikan terhadap produk yang tidak sesuai permintaan, dan Kemudahan dalam menghubungi perusahaan.

Kata kunci :KepuasanKonsumen,KualitasJasa, *importance-performance analysis*, diagram kartesius